

# Retningslinjer for varsling i Altinn på plass

Revisorer og regnskapsførere mottar hver dag mange e-poster og SMS-er fra det offentlige. Antallet har økt så mye at det oppleves som utfordrende å skille ut viktige varsler i mengden. En arbeidsgruppe har laget et forslag til retningslinjer for varsling fra offentlig forvaltning.



Rådgiver  
Eli Helen Korsan  
Brønnøysundregistrene



Seniorrådgiver  
Roy Horn  
Brønnøysundregistrene



Juridisk rådgiver  
Aud-Silje Wæhle  
Brønnøysundregistrene

Bruk av digitale tjenester øker jevnt og trutt, også i kommunikasjonen mellom offentlige myndigheter og enheter. Etter eForvaltningsforskriften § 8<sup>1</sup> har forvaltningen plikt til å sende varsel når enkeltvedtak og andre viktige meldinger sendes elektronisk. Varsel sendes som e-post eller SMS. I tillegg til varsel sendes servicemeldinger som inneholder informasjon om saksbehandling eller annet som kan være relevant for mottaker. Myndighetene plikter ikke å sende servicemeldinger, men gjør det for å yte ekstra service.

## Antallet meldinger øker

Revisorer og regnskapsførere er kritiske til praksisen ved bruk av servicemeldinger. Denne gruppen mottar varsler og servicemeldinger for hver enhet de representerer, og mottar dermed veldig mye e-post og SMS fra forvaltningen. Mottakerne får dermed utfordringer med å følge opp varsel om enkeltvedtak og viktige meldinger som drukner i de mange servicemeldingene de får.

## Felles retningslinjer

Målet med retningslinjene er at alle som sender ut varsel, skal ha et bevisst forhold til sin varslingsplikt etter eForvaltningsforskriften. Det er klare fordeler ved å redusere utsending av e-post og SMS når det ikke er varslingsplikt. Brukeren opplever da at varsel fra det offentlige er viktig. Det er også gunstig for brukeren å motta færre servicemeldinger. Varsel og servicemeldinger skal utformes i et klart språk som gjør det lett å forstå hva det dreier seg om, og mottakeren må identifiseres.

Noen brukere får veldig mange varsler og servicemeldinger, og opplever det som en belastning, mens andre ønsker flere servicemeldinger. Dette kan forstås som at det bør vurderes om enheter skal kunne abonnere på varslinger eller servicemeldinger fra offentlige myndigheter. Det er funksjonalitet i Altinn som

kanskje kan løse litt av problemet med omfanget av meldinger, men denne er ikke godt nok kjent og blir ikke benyttet. Dette gjelder forskjell på «din kontaklinformasjon» og «varslingsadresse for virksomheten» i Altinn.

## Retningslinjer for bruk av varslingsadresser

- Varslingsplikt?

Ta stilling til om meldingen omfattes av varslingsplikten etter eForvaltningsforskriften.

- Krav til innholdet i varselet (e-post/SMS)
  - Angi avsender av varselet. Det er viktig at mottaker vet hvor han eller hun skal henvende seg dersom vedkommende har spørsmål.
  - Angi mottaker med navn og organisasjonsnummer.

## Rutiner er kartlagt

Med bakgrunn i den store mengden varsler ble det høsten 2017 satt ned en bredt sammensatt arbeidsgruppe som kartla behovet for å utvikle en felles varslingsstrategi for offentlig forvaltning. Regnskap Norge og Revisorforeningen har vært aktive deltakere i arbeidsgruppen, og dette har vært svært viktig for å få så god forståelse som mulig for hvordan varsling og servicemeldinger oppleves hos mottakerne. Gruppen bestod i tillegg av representanter fra Skatteetaten, Statistisk sentralbyrå (SSB), NAV, Direktoratet for e-helse, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), KS og Brønnøysundregistrene.

Gruppen har vurdert kritikk som har kommet frem blant annet i media om varsling og servicemeldinger. Kritikken har i hovedsak rettet seg mot at det sendes ut mange servicemeldinger som ikke kjennes relevant for de enhetene som mottar disse. Gruppen har gjennomført en kartlegging hos ulike forvaltningsorganer om hvilke rutiner de har for å sende varsel og servicemeldinger. Kartleggingen viser at varslingsplikten stort sett oppfylles, men også at det sendes et stort antall e-poster og SMS-er som faller utenfor varslingsplikten. Det er her det er behov for forbedringer.

<sup>1</sup> [https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988/KAPITTEL\\_2#§8](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2004-06-25-988/KAPITTEL_2#§8)

### Om retningslinjene

Retningslinjene for bruk av varslingsadresser til enheter er todelt. Den første delen gjelder generelt når man bruker varslingsadressene. Den andre delen av retningslinjene er begrenset til å gjelde utsendelse av servicemeldinger. Bakgrunnen for dette skillet er at det kun er utsendelse av servicemeldinger man har behov for å begrense, øvrig bruk av varslingsadressene er lovpålagt.

- Angi hvor mottaker kan finne meldingen/vedtaket.  
Angi hva varselet gjelder.
- Klart språk. Ha interne rutiner for utforming av tekst i varsel som sendes pr. SMS og e-post slik at teksten er forståelig.
- Taushetsplikt og personvern må ivaretas ved utsendelse av varsel. Sensitiv informasjon skal ikke oppgis i SMS eller e-post.
- Re-varsling
  - Re-varsling skal ikke sendes ut til brukerne hvis de har lest meldingen som ble varslet første gang.
- Kanalbruk

Unngå dobbeltvarsling til både SMS og e-post. Bruk e-post dersom dette er oppgitt.

- Tidspunkt for varsling

I den grad det er mulig bør bruk av varslingsadressen unngås på helligdager og utenfor normal arbeidstid.

- Krav til utformingen av overskriften på meldingen i Altinn
  - Angi organisasjonsnummer og/eller navn på enheten.
  - Angi hvilken tjeneste meldingen gjelder.
  - Opplysninger som er sensitive, må ikke oppgis.

### Retningslinjer for utsendelse av servicemeldinger

- Hva er en servicemelding?

En servicemelding er en SMS eller e-post fra forvaltningen som sendes i forbindelse med saksbehandling og forvaltningsoppgaver for øvrig. Servicemeldinger må skilles fra varsel som sendes i henhold til varslingsplikten i eForvaltningsforskriften.

Enheter kan ikke reservere seg mot digital kommunikasjon fra forvaltningen. Forvaltningen bør derfor være bevisst på utsendelse av servicemeldinger for å for-

hindre at varsel blir ignorert eller oversett på grunn av store mengder digital post fra det offentlige. På denne bakgrunn skal kriteriene tolkes innskrenkende når man vurderer å sende servicemeldinger.

- Kanalvalg

Vurder om informasjonen er så generell at den kan formidles på andre måter enn via SMS og e-post.

- Restriktiv utsendelse av servicemeldinger
  - Servicemeldinger skal kun benyttes i forbindelse med utøvelse av offentlig myndighet. Formålet må være forankret i eget samfunnsoppdrag.
  - Informasjonen som sendes, må være viktig for enheten å motta, og/eller viktig for forvaltningen at enheten mottar.
  - Næringsformål, markedsføring eller annen lignende bruk er ikke tillatt.
- Avgrensning av masseutsendelser

Bruken av varslingsadressene skal avgrenses geografisk eller demografisk til utvalgte enheter når det er mulig. Formålet er å begrense omfanget av SMS og e-post som enheter mottar fra det offentlige som ikke er relevant for den enkelte enheten.

Kommentar – MVA-håndboken og Skatt øst sin artikkel i Revisjon og Regnskap 3-2018

# MVA-fradrag for transaksjonskostnader

Senere tids domstolsavgjørelser har satt til side det mange har oppfattet som forvaltningspraksis når det gjelder behandling av mva-fradrag for transaksjonskostnader. Presiseringer fra skatteetatens side er påkrevd for at regelverket skal la seg etterleve uten at enhver transaksjon hos de næringsdrivende krever særskilt forhåndsavklaring med skatteetaten.



Advokat  
Marianne Brockmann Bugge  
Partner RSM Advokatfirma

Spørsmål om mva-fradrag for transaksjonskostnader har vært et diskusjonstema i lengre tid. Ikke minst skyldes dette at Høyesterett, sist i Skårer Syd-

dommen,<sup>1</sup> har truffet avgjørelser som har tilsidesatt det som for mange, i alle fall på virksomhets- og rådgiversiden,

<sup>1</sup> HR-2017-1851-A.